

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi Informasi pada masa sekarang mengalami perkembangan, dan itu merupakan tantangan bagi Pemerintah: kecepatan dan keakuratan informasi dengan menggunakan teknologi mutakhir menjadi faktor yang dominan dalam pencapaian sasaran pemanfaatan sistem informasi yang efektif. Pemerintah merespon tantangan ini dengan mendorong munculnya *e-Government (e-Gov)*, yaitu suatu sistem Pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam rangka menunjang tugas pokok Pemerintah. Implementasi *e-Gov* saat ini belum menunjukkan hasil yang maksimal. Hal ini disebabkan sumber daya yang menggunakan teknologi tersebut belum memiliki kapabilitas yang cukup untuk mengelolanya.

Efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi merupakan hal yang dapat diraih oleh teknologi dan informasi. Penggunaan program *e-Government* adalah upaya yang dapat dilakukan untuk mewujudkan pemerintah *good Governance*.

Dinas Kominfo Jabar merupakan lembaga Pemerintah daerah yang mempunyai tugas di bidang komunikasi dan informatika yang berdasarkan asas otonomi, dekosentrasi dan asas pembantuan. Selain itu, tugas Diskominfo merupakan sebagai penyelenggara koordinasi dan pembinaan UPTD. Oleh karena itu, pelatihan dan bimtek (bimbingan teknis) adalah upaya dan cara yang dilakukan dalam rangka pembinaan terhadap UPTD ataupun aparatur yang ada dalam instansi tersebut.

Berdasarkan tugas dan fungsi Diskominfo dalam bidang komunikasi dan informatika. Kemajuan pesat teknologi harus diterapkan dalam sistem pemerintahan. Karena perkembangan teknologi saat ini harus diikuti dengan kesiapan masyarakat atau aparatur dalam penggunaannya. Salah satu perkembangan yang ada sekarang adalah media internet. Penggunaan internet untuk mendapatkan informasi yang diinginkan ataupun sebagai alat komunikasi.

Pemerintahan yang baik adalah tujuan diselenggarakannya *e-Gov* tersebut, dalam hal ini Diskominfo dalam menunjang hal tersebut mempunyai harapan untuk menciptakan pelayanan yang baik di media internet (*website*), dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, instansi lain ataupun pelaku bisnis. Pelatihan *e-Government* mengenai tata kelola *web* merupakan pelatihan yang diselenggarakan oleh Diskominfo untuk membina para aparatur untuk dapat memberikan pelayanan baik dalam media internet (*website*), serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Hikam (dalam Hardiyansyah, 2011, hlm. 108) mengatakan bahwa *e-Government* adalah merupakan elektronikalisis layanan Pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara. Selain itu, *e-Government* juga merupakan sebuah proses demokratisasi, dengan adanya *e-Government*, berarti juga memotong jalur demokrasi yang ada.

E-Government merupakan penggunaan teknologi dan informasi yang dapat menjalin hubungan yang efisien antara Pemerintah dan pihak-pihak lain, dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informasi Jawa Barat dengan pihak-pihak lain dalam menyelenggarakan suatu event atau kegiatan yang menguntungkan bagi kedua belah pihak. Di pihak lain yaitu masyarakat, dapat mendapatkan informasi yang diinginkan dengan masuk ke *website* : jabarprov.go.id

Pemerintah saat ini berupaya mengembangkan *e-Government* di lingkungan instansional pemerintah. Dikarenakan program ini merupakan tuntutan yang harus tercapai dalam rangka meningkatkan media informasi dan komunikasi birokrasi pemerintah yang bersifat transparan dan terbuka untuk publik. Pemerintah juga yang bertanggung jawab dalam menjalankan program e-government, masyarakat juga ikut andil dalam program ini, dalam hal pengumpulan data atau menjadi partner kerja.

E-Government sebagai upaya mengembangkan penyelenggaraan Pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Ketidak mampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan *Global* membawa Bangsa Indonesia ke dalam jurang *Digital Divide*. Pemkot Jogja, Gelar Jaring Komunikasi Sandi Internal [*diakses tanggal 15 November 2014*] [*online*]. Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa

Barat nomor 29 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika, dalam pasal 8 ayat 3 Menyebutkan bahwa Pelaksanaan *e-Government* ditindaklanjuti oleh OPD sesuai bidang tugas dan fungsi untuk menunjang pelayanan pbulik, yang dilakukan dengan ketentuan : (1) Terpadu, terintegrasi dan mengacu pada Rencana Induk *e-Government* sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; (2) Sesuai dengan tugas dan fungsi OPD; dan (3) Mengedepankan partisipasi masyarakat.

Tekandung juga dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat nomor 29 Tahun 2010 Tentang Dukungan *e-government* dalam Proses Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Daerah Pasal 9 ayat 1, menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah wajib menggunakan layanan pengadaan secara elektronik dalam penyelenggaraan pengadaan barang/jasa yang masuk kategori pelelangan umum, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Oleh karena itu, dibutuhkan aparatur yang dapat menjalankan, mengembangkan dan mengelola program *e-Government* dalam setiap instansi atau SKPD, agar dapat membantu Instansi Pemerintah, khususnya Dinas Komunikasi dan Informasi Jawa Barat dalam membangun hubungan bentuk baru, yaitu; G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business Enterprises*), G2E (*Government to Employees*), dan G2G (*Government to Government*), yang tertuang dalam Peraturan Daerah Jawa barat nomor 29 Tahun 2010 Tentang Dukungan *e-Government* dalam Pengelolaan Data dan Informasi Pasal 12 ayat 5.

Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi tersebut dalam menjalankan program *e-Government*, khususnya dalam media internet (*website*) dapat meningkatkan mutu pelayanan publik, dan menjalin mitra dengan pihak lain. *E-Government* yang dilaksanakan di Diskominfo Jabar ini diharapkan dapat dikelola, dikembangkan oleh aparatur-aparatur yang handal dan berkompeten agar dapat membentuk kerja sama dengan pelaku-pelaku usaha.

Dalam menciptakan aparatur-aparatur yang handal dan berkompeten dalam menjalankan, mengembangkan, dan mengelola program *e-government* dibutuhkan Pelatihan *e-government*, yang sesuai dengan Misi kelima yang tertuang dalam Visi Jawa Barat 2013, yaitu; Meningkatkan Efektifitas Daerah dan Kualitas Demokrasi, dengan sasaran; Meningkatnya kinerja dan disiplin aparatur yang

berbasis kompetensi. Diskominfo, Visi Misi Jawa Barat [Diakses tanggal 20 Desember 2013] [online]

Edwin B. Flippo (dalam Kamil, 2007, hlm. 3) mengemukakan bahwa: “pelatihan adalah tindakan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan seorang pegawai untuk melaksanakan pekerjaan tertentu.”

Latar belakang pendidikan yang berbeda beda menjadikan tugas aparatur untuk mendesign, mengembangkan, serta mengelola *web* tidak sepenuhnya dilakukan oleh setiap aparatur. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan tugas dan fungsi aparatur dalam tata kelola *web*, Diskominfo menyelenggarakan “Pelatihan *e-Government* mengenai Tata Kelola Web”. Sehubungan dengan latar belakang diatas, maka penulis dirasa perlu melakukan penelitian mengenai “Studi Deskriptif Pelatihan *e-Government* mengenai Tata Kelola Web dalam Mewujudkan Mutu Layanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informasi Jawa Barat”

B. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan beberapa fakta di lapangan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. *E-Government* merupakan program Pemerintah dalam mewujudkan Pemerintahan yang berbasis teknologi dan meningkatkan mutu layanan publik.
2. Kemudahan, efesiensi, dan efektivitas merupakan indikator dalam penyelenggaraan program *e-Government* di Pemerintahan.
3. Tugas Aparatur dalam penyelenggaraan *e-Government*, yaitu untuk mengelola *website* setiap instansi dalam memberikan informasi atau data yang *update* atau diperbaharui.
4. Pelatihan *e-Government* mengenai Tata Kelola Web merupakan pelatihan yang diselenggarakan oleh Diskominfo dalam meningkatkan kompetensi Aparatur dalam pengelolaan *website*.
5. Berdasarkan hasil data wawancara dengan penyelenggara pelatihan, Kreatifitas Aparatur yang kurang dalam mendesain *website*, dikarenakan Aparatur bukan lulusan IT.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan dalam penelitian ini, penulis membatasi permasalahan agar tidak meluas dari ruang lingkup penelitian mengenai dampak pelatihan *e-Government* mengenai Tata Kelola Web dalam mewujudkan Mutu Layanan publik. Adapun yang menjadi pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana perencanaan pelatihan *e-Government* mengenai tata kelola *web* yang diselenggarakan di Dinas Komunikasi dan Informasi Prov. Jabar?
- b. Bagaimana pelaksanaan pelatihan *e-Government* mengenai tata kelola *web* yang diselenggarakan di Dinas Komunikasi dan Informasi Prov. Jabar?
- c. Bagaimana hasil pelatihan *e-Government* mengenai tata kelola *web* di Dinas Komunikasi dan Informasi Prov. Jabar?
- d. Apa manfaat dari penyelenggaraan pelatihan *e-Government* mengenai tata kelola *web* dalam mewujudkan mutu layanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Peneliti mengetahui perencanaan pelatihan *e-Government* mengenai tata kelola *web* di Dinas Komunikasi dan Informasi Prov. Jabar
2. Peneliti mengetahui pelaksanaan pelatihan *e-Government* mengenai tata kelola *web* di Dinas Komunikasi dan Informasi Prov. Jabar
3. Peneliti mengetahui hasil pelatihan *e-Government* mengenai tata kelola *web* di Dinas Komunikasi dan Informasi Prov. Jabar.
4. Peneliti mengetahui manfaat dari pelatihan *e-Government* mengenai tata kelola *web* di Dinas Komunikasi dan Informasi Prov. Jabar.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan mengenai Pendidikan Luar Sekolah, khususnya untuk penyelenggara pelatihan *e-Government* dan penelitian di pelatihan yang sama di tahun-tahun yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai wadah untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh pada masa kuliah sekaligus dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berguna dalam mewujudkan layanan publik yang efektif di Dinas Komunikasi dan Informasi Jawa Barat.
- b. Bagi Dinas Komunikasi dan Informasi Jawa Barat, sebagai referensi bagi para aparatur dalam mengelola dan mengembangkan layanan publik yang efektif.

E. Struktur Organisasi Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti akan menyajikan data dalam sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I, Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, teknik pengumpulan data, serta sistematika organisasi skripsi.

BAB II, Kajian pustaka, sebagai landasan dan uraian konsep serta teori yang mendukung terhadap permasalahan dalam penelitian ini, yaitu: konsep pendidikan luar sekolah, konsep pelatihan *e-Government*, dan konsep dasar mutu layanan publik.

Bab III, Metode Penelitian, membahas mengenai desain penelitian, partisipan dan tempat penelitian, pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV, Hasil penelitian tentang Studi Deskriptif Pelatihan e-Gov Mengenai Tata Kelola Web di Dinas Komunikasi dan Informasi Jawa Barat.

BAB V, Kesimpulan dan saran, membahas kesimpulan mengenai hasil penelitian serta saran yang direkomendasikan sebagai hasil temuan penelitian.